

Zasílání dotazníků v rámci programu „Ověřeno zákazníky“ Heureka.cz /zjišťování spokojenosti zákazníků po nákupu/

Účel zpracování osobních údajů

Účelem zpracování osobních údajů je zasílání dotazníků spokojenosti zákazníkům po uskutečnění objednávky prostřednictvím programu „Ověřeno zákazníky“, do něhož je náš e-shop zapojen.

Dotazníky jsou zasílány za účelem hodnocení nákupu, kvality dodaného zboží a poskytovaných služeb, získávání a vyhodnocování zpětné vazby zákazníků, zlepšování zákaznické zkušenosti, zvyšování kvality služeb e-shopu a vyhodnocování našeho tržního postavení.

Jako součást našeho zájmu zlepšovat poskytované služby a porozumět potřebám zákazníků zasíláme zákazníkům po nákupu e-mailové dotazníky spokojenosti v rámci programu „Ověřeno zákazníky“. Dotazníky jsou zasílány automatizovanou elektronickou komunikací po uskutečnění nákupu v našem e-shopu, pokud zákazník jejich zasílání neodmítne.

Pro zasílání dotazníků, shromažďování vyplněných dotazníků, vyhodnocování zpětné vazby a vedení seznamu zákazníků, kteří další zasílání odmítli, využíváme společnost Heureka Group a.s. jako zpracovatele osobních údajů.

Informace pro zákazníka

Vaši spokojenost s nákupem zjišťujeme prostřednictvím e-mailových dotazníků v rámci programu „Ověřeno zákazníky“, do něhož je náš e-shop zapojen. Tyto dotazníky Vám můžeme zaslat pokaždé, když u nás nakoupíte, pokud jejich zasílání ve smyslu § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, neodmítnete.

Zasílání dotazníků můžete odmítnout již v rámci objednávkového procesu, případně později prostřednictvím odkazu uvedeného v každém zaslaném dotazníku. Odmítnutí zasílání dotazníků nemá žádný vliv na vyřízení Vaší objednávky ani na možnost dalšího nákupu v našem e-shopu.

Dotčené osoby nebo kategorie dotčených osob

Dotčenými osobami jsou zákazníci e-shopu, kteří uskutečnili nákup zboží nebo služby v našem e-shopu a kterým může být po nákupu zaslán dotazník spokojenosti v rámci programu „Ověřeno zákazníky“.

Kategorie osobních údajů

Zpracovávány jsou běžné osobní údaje.

Nejsou záměrně zpracovávány zvláštní kategorie osobních údajů podle čl. 9 GDPR. Pokud by informace o zakoupeném zboží mohla v konkrétním případě nepřímo vypovídat o zvláštní kategorii osobních údajů zákazníka, je nutné postupovat obezřetně a rozsah předávaných údajů minimalizovat.

Rozsah zpracovávaných osobních údajů

Za účelem zasílání dotazníků spokojenosti mohou být zpracovávány zejména tyto osobní údaje:

- e-mailová adresa zákazníka,

- informace o objednávce,
- informace o zakoupeném zboží,
- informace o tom, zda zákazník zasílání dotazníků odmítl,
- obsah vyplněného dotazníku, pokud jej zákazník dobrovolně vyplní,
- hodnocení nákupu, zboží nebo služeb uvedené zákazníkem v dotazníku.

Správce e-shopu předává společnosti Heureka Group a.s. pouze údaje nezbytné pro vygenerování a zaslání dotazníku, vyhodnocení zpětné vazby a vedení seznamu opt-out.

Právní základ zpracování osobních údajů

Zpracování osobních údajů za účelem zasílání dotazníků spokojenosti v rámci programu „Ověřeno zákazníky“ je prováděno na základě oprávněného zájmu správce podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR.

Oprávněným zájmem správce je zejména:

- zjišťování spokojenosti zákazníků s nákupem,
- získávání zpětné vazby na kvalitu zboží a služeb,
- zlepšování zákaznické zkušenosti,
- zvyšování kvality poskytovaných služeb,
- vyhodnocování postavení e-shopu na trhu,
- ochrana dobrého jména správce a objektivní práce se zákaznickými recenzemi.

Oprávněný zájem správce:

- navazuje na existující smluvní vztah mezi správcem a zákazníkem,
- odpovídá přiměřenému očekávání zákazníka po uskutečnění nákupu,
- je vykonáván v omezeném rozsahu osobních údajů,
- je omezen na zákazníky, kteří uskutečnili nákup,
- je vyvážen právem zákazníka kdykoliv zasílání dotazníků odmítnout,
- nemá negativní dopad na možnost nákupu nebo vyřízení objednávky.

Zasílání dotazníků je současně realizováno v souladu s § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, který umožňuje využití elektronického kontaktu zákazníka získaného v souvislosti s prodejem výrobku nebo služby pro zasílání obchodních sdělení týkajících se vlastních obdobných výrobků nebo služeb správce, pokud má zákazník jasnou, zřetelnou, jednoduchou a bezplatnou možnost takové zasílání odmítnout, a to již při získání elektronického kontaktu i při každém dalším zaslaném sdělení.

Zákonná povinnost zpracování osobních údajů

Zpracování osobních údajů na tento účel není prováděno na základě zvláštní zákonné povinnosti správce.

Příjemci nebo kategorie příjemců osobních údajů

Za účelem technického zajištění zasílání dotazníků, shromažďování a vyhodnocování zpětné vazby využívá správce službu „Ověřeno zákazníky“ poskytovanou společností:

Heureka Group a.s.
se sídlem Karolinská 706/3, 186 00 Praha 8 – Karlín

Společnost Heureka Group a.s. vystupuje při zpracování osobních údajů pro účely zasílání dotazníků, shromažďování vyplněných dotazníků, předávání vyplněných dotazníků správci a vedení seznamu opt-out jako zpracovatel osobních údajů podle čl. 28 GDPR.

Správce předává zpracovateli e-mailovou adresu zákazníka a informace o objednavce nebo zakoupeném zboží výlučně v rozsahu nezbytném pro vygenerování a zaslání dotazníku spokojenosti, zpracování zpětné vazby a zajištění opt-out mechanismu.

Osobní údaje nejsou zpracovatelem předávány třetím osobám pro jejich vlastní marketingové účely.

Společnost Heureka Group a.s. může při poskytování služby zapojit další podzpracovatele, zejména společnosti ze skupiny Heureka Group a poskytovatele informačních, technologických, cloudových, e-mailingových, projektových nebo datových služeb, a to v rozsahu a za podmínek stanovených smluvními podmínkami služby a GDPR.

Samostatné postavení společnosti Heureka Group a.s.

V rozsahu, v jakém společnost Heureka Group a.s. zpracovává osobní údaje výlučně na základě pokynů správce pro zasílání dotazníků, shromažďování vyplněných dotazníků, předávání vyplněných dotazníků správci a vedení seznamu opt-out, vystupuje jako zpracovatel osobních údajů.

V určitých případech však může společnost Heureka Group a.s. vystupovat také jako samostatný správce osobních údajů, zejména pokud zákazník dobrovolně vyplní dotazník, zveřejní hodnocení, využívá uživatelský účet na portálu Heureka.cz, udělí souhlas se zveřejněním údajů nebo pokud Heureka zpracovává údaje pro vlastní účely, například za účelem ověřování autenticity a pravosti recenzí, analýzy a kontroly recenzí nebo plnění vlastních právních povinností.

Takové zpracování probíhá mimo přímou kontrolu správce e-shopu a řídí se podmínkami ochrany osobních údajů společnosti Heureka Group a.s.

Jiný oprávněný subjekt

Osobní údaje mohou být v nezbytném rozsahu zpřístupněny také orgánům veřejné moci nebo jiným oprávněným subjektům, pokud tak stanoví právní předpis nebo pokud je to nezbytné pro ochranu práv a oprávněných zájmů správce.

Může jít zejména o:

- Úřad pro ochranu osobních údajů,
- Českou obchodní inspekci,
- soudy,
- orgány činné v trestním řízení,
- správní orgány,
- jiné orgány veřejné moci oprávněné požadovat údaje podle zvláštních právních předpisů.

Předávání osobních údajů do třetích zemí

Správce osobní údaje za tímto účelem vědomě nepředává do třetích zemí mimo Evropskou unii nebo Evropský hospodářský prostor.

Podle podmínek služby může společnost Heureka Group a.s. zapojit podzpracovatele, včetně poskytovatelů informačních a cloudových služeb. Pokud by v souvislosti se zapojením podzpracovatele mělo dojít k předání osobních údajů do třetí země, musí být takové předání uskutečněno pouze v souladu s GDPR, zejména na základě rozhodnutí o odpovídající úrovni ochrany, standardních smluvních doložek nebo jiného vhodného mechanismu podle GDPR.

Předávání osobních údajů mezinárodním organizacím

Osobní údaje nejsou správcem předávány mezinárodním organizacím.

Zveřejňování osobních údajů

Správce osobní údaje zákazníka za tímto účelem sám nezveřejňuje.

Pokud zákazník dobrovolně vyplní dotazník nebo zveřejní hodnocení prostřednictvím portálu Heureka.cz, může dojít ke zveřejnění hodnocení v rozsahu a za podmínek stanovených společnostmi Heureka Group a.s. V takovém případě společnost Heureka Group a.s. vystupuje v příslušném rozsahu jako samostatný správce osobních údajů.

Správce při reakci na zákaznická hodnocení nezveřejňuje osobní údaje zákazníka ani třetích osob nad rámec údajů, které zákazník sám dobrovolně uvedl ve svém hodnocení.

Doba uchovávání osobních údajů / kritérium jejího určení

Osobní údaje jsou správcem zpracovávány pouze po dobu nezbytnou k dosažení uvedeného účelu, tedy k vygenerování a zaslání dotazníku, získání a vyhodnocení zpětné vazby a zajištění evidence odmítnutí dalšího zasílání dotazníků.

Na straně společnosti Heureka Group a.s. jako zpracovatele končí zpracování osobních údajů konkrétního zákazníka zejména:

- marným uplynutím 6měsíční lhůty od předání osobních údajů společnosti Heureka Group a.s., pokud zákazník dotazník nevyplní, nebo
- předáním zákazníkem vyplněného dotazníku správci.

Výjimkou jsou e-mailové adresy zákazníků vedené v seznamu opt-out, které mohou být dále uchovávány za účelem zajištění, aby zákazníkovi nebyly další dotazníky zasílány.

V případě ukončení smlouvy nebo ukončení zpracování osobních údajů je zpracovatel povinen osobní údaje vymazat ve lhůtě stanovené smluvními podmínkami, ledaže právní předpisy vyžadují delší uchování nebo pokud je společnost Heureka Group a.s. oprávněna zpracovávat určité údaje jako samostatný správce.

Poučení o formě požadavku na poskytnutí osobních údajů

Poskytnutí osobních údajů pro tento účel není zákonnou ani smluvní povinností zákazníka.

E-mailová adresa a informace o objednatelce jsou získávány v rámci objednávkového procesu, protože jsou nezbytné pro vyřízení objednávky. Jejich následné použití pro zaslání dotazníku spokojenosti je založeno na oprávněném zájmu správce a na režimu § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb.

Zákazník může zasílání dotazníků odmítnout bez jakéhokoliv negativního dopadu na vyřízení objednávky nebo možnost dalšího nákupu.

Právo vznést námitku / opt-out

Zákazník má právo kdykoliv vznést námitku proti zpracování osobních údajů za účelem zasílání dotazníků spokojenosti v rámci programu „Ověřeno zákazníky“.

Zákazník může zasílání dotazníků odmítnout zejména:

- v rámci objednávkového procesu,
- prostřednictvím odkazu uvedeného v každém zaslaném dotazníku,
- případně jiným způsobem uvedeným v informaci poskytnuté zákazníkovi.

Po uplatnění námitky nebo odmítnutí zasílání dotazníků nebudou osobní údaje zákazníka nadále používány pro zasílání dotazníků spokojenosti v rámci programu „Ověřeno zákazníky“.

E-mailová adresa zákazníka může být v nezbytném rozsahu zařazena do seznamu opt-out, a to za účelem zajištění, aby na tuto adresu již nebyly dotazníky zasílány.

Zdroj osobních údajů - osobní údaje jsou získávány:

- přímo od zákazníka v rámci objednávky uskutečněné v e-shopu,
- z interního objednávkového systému správce,
- z údajů souvisejících s konkrétní objednávkou nebo zakoupeným zbožím.

Osobní údaje nejsou pro tento účel získávány z veřejně dostupných zdrojů ani od třetích stran.

Automatizované individuální rozhodování a profilování

Při zpracování osobních údajů za účelem zasílání dotazníků spokojenosti v rámci programu „Ověřeno zákazníky“ nedochází ze strany správce k automatizovanému individuálnímu rozhodování podle čl. 22 GDPR ani k profilování, které by mělo pro zákazníka právní účinky nebo se jej obdobným způsobem významně dotýkalo.

Zpracování probíhá automatizovaně pouze v technickém smyslu, tedy za účelem vygenerování a zaslání dotazníku, zpracování odpovědi, vyhodnocení zpětné vazby a vedení seznamu opt-out.